

**СОЮЗ
«ЕДИНОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ СТРАХОВЩИКОВ
АГРОПРОМЫШЛЕННОГО КОМПЛЕКСА –
НАЦИОНАЛЬНЫЙ СОЮЗ АГРОСТРАХОВЩИКОВ»**

ПРАВИЛА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

УТВЕРЖДЕНО
Президиумом Союза
«Единое объединение страховщиков
агропромышленного комплекса –
Национальный союз агростраховщиков»
от «24» апреля 2017 г., протокол № 2

Согласовано Банком России
Письмо от «18» мая 2017 г. № 53-1-1-4/1695

РАЗДЕЛ V

**«ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ СОЮЗОМ «ЕДИНОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ
СТРАХОВЩИКОВ АГРОПРОМЫШЛЕННОГО КОМПЛЕКСА –
НАЦИОНАЛЬНЫЙ СОЮЗ АГРОСТРАХОВЩИКОВ» ЖАЛОБ НА ДЕЙСТВИЯ
ЧЛЕНОВ СОЮЗА ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ СЕЛЬСКОХОЗЯЙСТВЕННОГО
СТРАХОВАНИЯ И УРЕГУЛИРОВАНИЯ СПОРОВ, ВОЗНИКАЮЩИХ МЕЖДУ
ЧЛЕНАМИ СОЮЗА И СТРАХОВАТЕЛЯМИ, ВЫГОДОПРИБРЕТАТЕЛЯМИ
ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ СЕЛЬСКОХОЗЯЙСТВЕННОГО СТРАХОВАНИЯ»**

Раздел I. ОБЩАЯ ЧАСТЬ

Глава 1. Общие положения.

Настоящий Порядок разработан на основании Федерального закона от 25.07.2011 № 260-ФЗ «О государственной поддержке в сфере сельскохозяйственного страхования и о внесении изменений в Федеральный закон «О развитии сельского хозяйства» и Устава Союза «Единое объединение страховщиков агропромышленного комплекса – Национальный союз агростраховщиков» (далее – Союз) и устанавливает порядок деятельности Союза по рассмотрению жалоб на действия членов Союза на рынке сельскохозяйственного страхования, осуществляемого с государственной поддержкой (далее - сельскохозяйственное страхование) и урегулированию споров возникающих между членами Союза и страхователями, выгодоприобретателями при осуществлении сельскохозяйственного страхования (далее - Правила).

- 1.1. В настоящих Правилах используются следующие определения:
Жалоба (Обращение) - письменное обращение заявителя по вопросу о фактическом нарушении его прав и законных интересов при осуществлении сельскохозяйственного страхования членами Союза, содержащее заявление о принятии мер по восстановлению нарушенного права.
Заявитель - страхователь, выгодоприобретатель, обращающийся в Союз с жалобой на действия (бездействия) члена Союза по осуществлению последним сельскохозяйственного страхования.
Запрос - письменное обращение, направленное адресату средствами почтовой связи (электронной почтой) либо направленное посредством факсимильной связи с последующей досылкой оригинала, содержащее просьбу или требование Исполнительного аппарата Союза, а также уполномоченных органов государственной власти РФ о представлении каких-либо сведений, разъяснений, документов в целях проверки фактов, изложенных в жалобе заявителя, о представлении информации о страховой организации, заключившей договор сельскохозяйственного страхования.
- 1.2. Рассмотрение жалоб страхователей (выгодоприобретателей) осуществляет Исполнительный аппарат Союза.
- 1.3. В соответствии с настоящим порядком рассматриваются жалобы заявителей о нарушении их прав и законных интересов, предусмотренных Федеральным законом от 25.07.2011 г. № 260-ФЗ «О государственной поддержке в сфере сельскохозяйственного страхования и о внесении изменений в Федеральный закон «О развитии сельского хозяйства» и иными нормативными правовыми актами о сельскохозяйственном страховании.
- 1.4. Предусмотренный настоящим порядком учет (регистрация), рассмотрение и разрешение жалоб заявителей не распространяется на обращения, порядок рассмотрения которых установлен уголовно-процессуальным, гражданско-процессуальным и трудовым законодательством. Также настоящий порядок не распространяется на письменные обращения страхователей (выгодоприобретателей), страховых организаций и иных лиц и организаций с вопросами и предложениями относительно сельскохозяйственного страхования и не содержащие просьбу предпринять действия по восстановлению нарушенного права.

Глава 2. Порядок приема и учета жалоб.

- 2.1. Все жалобы страхователей (выгодоприобретателей), поступившие в Союз, за исключением жалоб, отвечающих критериям, установленным в п. 2.2 настоящих Правил, регистрируются в день их поступления в соответствии с порядком документооборота, принятом в Союзе.
- 2.2. Перечень жалоб, не подлежащих регистрации и/или рассмотрению:
- 2.2.1. Не подлежат регистрации и рассмотрению обращения заявителей, если:
- обращение является анонимным (письменное обращение должно быть подписано с указанием фамилии, имени, отчества Заявителя или его уполномоченного лица, и содержать помимо изложения существа жалобы, также данные о месте жительства, нахождения заявителя);
 - обращение поступило в адрес Исполнительного аппарата Союза по электронной почте.
- 2.2.2. Не подлежат обязательному рассмотрению обращения заявителей, если:
- обжалуются действия организаций и должностных лиц, не относящихся к членам Союза, или не относящиеся к их действиям в области сельскохозяйственного страхования;
 - обращение было направлено в адрес иной организации и поступило в Исполнительный аппарат Союза в качестве информативной копии;

- обращения содержат нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Союза, а также членов его семьи.

2.3. Повторные жалобы регистрируются так же, как и первичные.

2.4. Повторными считаются жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в которых:

- обжалуется решение, принятое по предыдущей жалобе, поступившей в Исполнительный аппарат Союза;

- сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущей жалобы, если со времени ее поступления истек установленный настоящим порядком срок рассмотрения;

- указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущей жалобы.

Глава 3. Порядок и сроки рассмотрения жалоб.

3.1. Исполнительный аппарат Союза при рассмотрении жалоб заявителей обязан принимать по жалобам законные, обоснованные, мотивированные решения и обеспечивать своевременное и качественное их исполнение. При поступлении заявлений от страхователей (выгодоприобретателей) Исполнительный аппарат Союза направляет при необходимости членам Союза, действия (бездействие) которых рассматриваются, соответствующие запросы в порядке и сроки, установленные настоящим порядком.

3.2. Исполнительный аппарат Союза обязан разобраться в существе затронутых в жалобе вопросов и, при необходимости, направляет членам Союза, действия (бездействия) которого обжалуются, или заявителю запрос о представлении дополнительных материалов, документов для проверки фактов, изложенных в жалобах, и соответствующих объяснений.

3.3. Если при рассмотрении жалобы выявлено, что вопрос находится в стадии судебного разбирательства или в процессе досудебного урегулирования, решение по жалобе не выносится до их окончания, о чем информируется заявитель.

3.4. Если при рассмотрении жалобы выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов заявителей, недостатки, упущения и нарушения в деятельности членов Союза по осуществлению сельскохозяйственного страхования, Исполнительный аппарат Союза подготавливает предложения о мерах по устранению выявленных нарушений, восстановлению нарушенных прав заявителей, а также оформляет акты о нарушениях с последующей передачей их для наложения санкций в порядке, предусмотренном правилами деятельности «Порядок применения и учета санкций и иных мер к членам Союза, их должностным лицам и работникам, а также контроля за их исполнением».

3.5. При подготовке предложений по устранению выявленных нарушений члену Союза, чьи действия обжалуются, направляются рекомендации, содержащие объективный анализ собранных материалов и указания о мерах по восстановлению нарушенных прав и охраняемых законом интересов заявителей, устранению недостатков и упущений в деятельности члена Союза. В установленный настоящим порядком срок заявителю сообщается в письменной форме о результатах рассмотрения и принятом решении.

3.6. Если при рассмотрении жалобы не были выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов заявителей, а также недостатки и упущения в деятельности членов Союза по осуществлению сельскохозяйственного страхования, заявителю направляется мотивированный отказ в удовлетворении необоснованных претензий.

3.7. Жалоба по решению Правления или Дисциплинарной комиссии Союза может служить основанием для проведения внеочередной проверки деятельности члена Союза по осуществлению сельскохозяйственного страхования, в соответствии

правилами деятельности «Порядок проведения проверок деятельности членов Союза «Единое объединение страховщиков агропромышленного комплекса – Национальный союз агростраховщиков» по сельскохозяйственному страхованию, осуществляемому с государственной поддержкой, и соблюдения ими правил деятельности».

- 3.8. Исполнительный аппарат Союза обязан систематически анализировать и обобщать жалобы и содержащиеся в них критические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов заявителей, изучения общественного мнения, совершенствования работы членов Союза по сельскохозяйственному страхованию. По результатам анализа и обобщения поступающих жалоб Исполнительным аппаратом Союза на официальном сайте Союза регулярно размещаются соответствующие разъяснения и обзоры по наиболее актуальным и распространенным в области осуществления сельскохозяйственного страхования проблемным вопросам.
- 3.9. Рассмотрение жалобы считается завершенным, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю. Ответ на обращение подписывается уполномоченным лицом и направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.
- 3.10. Сроки рассмотрения жалоб страхователей (выгодоприобретателей) исчисляются со дня их поступления в адрес Союза.
- 3.11. Жалобы страхователей (выгодоприобретателей) рассматриваются в срок не более 20 рабочих дней со дня поступления в Союз, если для принятия решения по ним не требуется запрос дополнительных материалов и объяснений. В случае направления запроса члену Союза, чьи действия обжалуются, либо заявителю, а также в случае проведения дополнительной проверки необходимой для детального рассмотрения поступившей жалобы, общий срок рассмотрения жалобы продлевается на срок, необходимый для получения дополнительных материалов.
- 3.12. При направлении запроса члену Союза уведомление об увеличении срока рассмотрения жалобы отправляется в письменной форме заявителю в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента принятия решения о проведении дополнительной проверки или направления запроса члену Союза.
- 3.13. В целях сокращения сроков рассмотрения жалоб запросы Исполнительного аппарата Союза и ответы членов Союза должны направляться по электронной почте (в виде вложенного электронного образа документа в формате TIFF, JPG, PDF). При этом в запросе и ответе должна содержаться ссылка на необходимость подтверждения получения электронного сообщения. Страховые организации и Исполнительный аппарат Союза в течение рабочего дня обязаны подтвердить его получение ответным электронным письмом, указав реквизиты полученного сообщения (исходящий номер и дату). Наряду с электронной почтой, материалы направляются также и на бумажном носителе посредством почтовой связи.
- 3.14. При представлении ответа страховыми организациями на запросы Исполнительного аппарата Союза на бумажном носителе в течение следующего рабочего дня после его подписания, данный ответ может не направляться по электронной почте.
- 3.15. Если общий объем вложений электронно-почтового сообщения превышает 3 МБ, их необходимо сжимать в формате PDF или zip, делить на тома объемом менее 3 Мб и передавать отдельными сообщениями.
- 3.16. В ответе на запрос должны содержаться копии всех документов, необходимых для документального подтверждения позиции члена Союза либо заявителя по вопросу, указанному в запросе о представлении каких-либо сведений, разъяснений, документов, в целях проверки фактов, изложенных в жалобе заявителя.
- 3.17. Сроки рассмотрения запросов исчисляются с момента получения членом Союза электронного образа запроса и составляют 15 рабочих дней. Указанный срок может быть

продлен Исполнительным аппаратом Союза по заявлению члена Союза, но не более чем на 5 рабочих дней.

Глава 4. Контроль за исполнением членами Союза решений по жалобам.

4.1. Исполнительный аппарат Союза осуществляет непосредственный контроль за соблюдением порядка рассмотрения и исполнением членами Союза запросов по жалобам страхователей (выгодоприобретателей) в соответствии с настоящим порядком.

4.3. Применение к членам Союза санкций за неисполнение (ненадлежащее исполнение) рекомендаций по жалобам и запросам осуществляется в соответствии с правилами деятельности «Порядок применения и учета санкций и иных мер к членам Союза, их должностным лицам и работникам, а также контроля за их исполнением».

Глава 5. Заключительные положения.

5.1. Все зарегистрированные жалобы, письма с принятыми по ним решениями, запросы и прочие документы по обращениям заявителей хранятся в архиве Союза. Срок хранения документов по жалобам страхователей (выгодоприобретателей) устанавливается 3 года.